



BAROCCO

LUCE E GAS SU MISURA

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativa al trattamento di dati personali

Con la presente informativa desideriamo informarla che i Suoi dati personali saranno elaborati come segue: Titolare del trattamento Il Titolare del trattamento è la Union Gas Metano S.P.A. (di seguito UGM), in persona del legale rapp.te p.t., con sede alla Via Scarlatti n. 30, 20124 Milano e Sede operativa alla Via A. Nobel 265, 81031 Aversa (CE). Tel.081/452219623 – 06/452219623, fax 081/5012544, pec: uniongasmetano@pec.it

Finalità del trattamento:

A) INSTAURARE E GESTIRE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il trattamento dei dati è finalizzato ad instaurare e gestire correttamente il rapporto contrattuale di fornitura di energia e/o gas. Il trattamento comprende le attività pre-contrattuali (es. verifiche sulla affidabilità e solvibilità del potenziale Cliente, controlli sulla completezza e coerenza dei dati raccolti in sede di richiesta di attivazione della fornitura, riscontri a richieste inoltrate dal potenziale Cliente) e contrattuali (es. dati anagrafici, residenza o domicilio, POD e PDR, email e recapiti telefonici, copia di documento di identità, consumi, fatturazione, pagamenti, reclami, dati inviati alla assistenza clienti, dati necessari per la gestione del contenzioso, recupero crediti). Il conferimento di tali dati è facoltativo, ma necessario per poter instaurare regolarmente il contratto di fornitura.

I dati sono comunicati a soggetti terzi per adempimento ad obblighi di Legge (es. Autorità di Controllo e Garanzia, Distributore del Gas e Distributore Elettrico, Enti Pubblici, Autorità di Polizia) e per motivi organizzativi (Società Partners nominate Responsabili del Trattamento il cui elenco è consultabile presso la sede del Titolare del trattamento).

I dati saranno conservati per un periodo di tempo non inferiore a 10 anni dalla cessazione del rapporto, come stabilito dalla normativa di settore.

Le comunicazioni con la Clientela (invio di fatture, comunicazioni di gestione del servizio, ecc.) avverranno a mezzo posta ordinaria. È prevista la possibilità che la comunicazione venga effettuata a mezzo email (indicando indirizzo valido) o a mezzo app di messaggistica (es. Whatsapp), a scelta del Cliente.

Base giuridica: esercizio di attività pre-contrattuali su richiesta dell'interessato e adempimento ad obblighi contrattuali e di Legge.

B) ATTIVITÀ DI MARKETING

Le attività di marketing che il Titolare può porre in essere, previa raccolta di consenso, sono le seguenti:

1) Marketing del Titolare.

Il Titolare del trattamento, potrà inviare comunicazioni pubblicitarie a mezzo email, sms, app di messaggistica, servizio postale, social network, se saranno forniti i rispettivi dati (indirizzo email, recapito telefonico, indirizzo di residenza/domicilio, ecc), anche successivamente all'interruzione del rapporto contrattuale.

Il marketing del Titolare è un trattamento facoltativo, eseguito previa raccolta di preventivo consenso, il mancato consenso non comporterà conseguenze al rapporto di fornitura.

I dati saranno conservati fino a revoca del consenso.

Base giuridica: consenso.

2) Marketing di Terze Parti

Il Titolare potrà trasmettere i dati dell'interessato a soggetti terzi per autonome attività di marketing.

In particolare, i dati potranno essere trasmessi alle società facenti parte del gruppo Union Energy Group srl per autonome attività di marketing.

Il Marketing di Terze Parti è un trattamento facoltativo, eseguito previa raccolta di preventivo consenso, il mancato consenso non comporterà conseguenze al rapporto di fornitura.

I dati saranno conservati fino a revoca del consenso.

Base giuridica: consenso.

3) Soft Spam

Il Titolare potrà inviare comunicazioni promozionali a mezzo email o servizio postale a clienti per pubblicizzare prodotti o servizi analoghi a quelli già precedentemente acquistati.

È sempre possibile opporsi al trattamento inviando una comunicazione a dpo@uniongasmetano.it

I dati saranno conservati fino a comunicazione di opposizione al trattamento.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 130 comma 4 del D.Lgs. 196/03

4) Newsletter

Il Titolare potrà inviare comunicazioni agli utenti iscritti al servizio di newsletter. L'iscrizione è facoltativa.

I dati saranno conservati fino a revoca del consenso.

Base giuridica: consenso.

C) QUALITÀ DEL SERVIZIO E CUSTOMER EXPERIENCE

I dati potranno essere trattati per l'invio di informazioni e comunicazioni telefoniche circa lo stato dei servizi in essere. Tali attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, sono finalizzate a migliorare i prodotti e servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela.

In tale ambito di trattamento rientra la comunicazione telefonica effettuata alla ricezione di comunicazione di recesso contrattuale, da parte del Cliente e finalizzata a raccogliere giudizi ed opinioni sulla qualità del servizio ricevuto e, eventualmente, i motivi del cambio fornitore.

I dati saranno trattati per motivi statistici per un periodo di 12 mesi. Successivamente potranno essere conservati previa anonimizzazione.

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare del trattamento rappresentato dal miglioramento dei processi aziendali

D) ASSISTENZA CLIENTI

I dati sono trattati per fornire assistenza tecnica, amministrativa e contabile; per la gestione dei reclami, per procedure precontenziose e contenziose; per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi offerti; per la gestione delle anagrafiche e per attivazione e manutenzione dei prodotti.

I dati saranno trattati fino ad evasione della richiesta. Un percentuale pari al 30% dei reclami, viene conservata per un periodo di 12 mesi al solo scopo di verificare la qualità del servizio di assistenza.

Base giuridica: adempimento ad obblighi contrattuali e pre-contrattuali e legittimo interesse del Titolare del trattamento rappresentato dal miglioramento dei processi aziendali.

E) REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE ALLE NUMERAZIONI DI ASSISTENZA CLIENTI E GESTIONE DEL CONTRATTO

Le telefonate pervenute al Servizio Clienti e, più in generale, alle numerazioni di assistenza e gestione del contratto (es. manutenzione, recupero credito, ecc.), sono registrate per monitorare e documentare le attività di assistenza e per verificare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Le registrazioni sono conservate per un periodo di 90 giorni.

L'Utente viene informato prima dell'inizio della registrazione e può scegliere di non sottoporsi a tale trattamento, attivando altri canali di comunicazione (es. email, pec, racc.ta).

Base giuridica: legittimo interesse del Titolare del trattamento rappresentato dal miglioramento dei processi aziendali.

Modalità di trattamento I suoi dati saranno trattati con mezzi cartacei ed informatici da personale della struttura adeguatamente formato. Il Titolare potrà avvalersi di procedure informatiche per l'intera gestione del contratto. In particolare, per una regolare instaurazione del rapporto, potrà avvalersi della tecnologia della "firma elettronica in otp" su Sua autorizzazione. In questo ultimo caso, il Titolare si avvarrà della collaborazione di società terze e raccoglierà dati informatici come l'indirizzo IP usato per la firma. In fase di attivazione del contratto, il Titolare potrà contattare il cliente a mezzo differente numerazione telefonica rispetto a quella comunicata al momento della sottoscrizione della proposta, al solo scopo di accertarsi dell'identità dello stesso. Tale ultima attività potrà essere affidata a società terze.

Diffusione dei dati I dati non saranno diffusi.

Trattamenti automatizzati (es. profilazione)

Il Titolare, previo consenso, potrà profilare il Cliente al fine di inviare comunicazioni pubblicitarie o offerte personalizzate. Non sono previsti trattamenti automatizzati che hanno conseguenze giuridiche sugli interessati.

Trasferimento dei dati in Paesi Terzi alcuni servizi prevedono la comunicazione dei dati verso Paesi Extra UE (es. comunicazione a mezzo app di messaggistica). Il Titolare verifica, preliminarmente, la sussistenza di criteri di liceità per tali trasferimenti (decisione di adeguatezza, clausole contrattuali standard, ecc.), come espressamente previsto dall'art. 45 del GDPR 2016/679.

Diritti dell'interessato (artt. 15-16-17 del Regolamento UE 679/16) L'interessato ha diritto di accesso ai dati personali; di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano; di opporsi al trattamento; alla portabilità dei dati; di revocare il consenso senza pregiudicare le liceità del trattamento, basato sul consenso, prestato prima della revoca. In caso di violazione nel trattamento dei dati personali, l'interessato potrà presentare reclamo al Titolare del trattamento, all'Autorità Garante per la Protezione dei dati o alla competente Autorità Giuridica. I diritti dell'interessato potranno essere esercitati presso la sede della società ai recapiti indicati alla voce Titolare della presente informativa e presso il Responsabile per la protezione dei dati, ai recapiti indicati alla voce Responsabile per la Protezione dei dati della presente informativa

Letto attentamente il contenuto dell'Informativa fornita ai sensi dell'articolo 13, GDPR 2016/679

Consenso Non consenso

all'invio di informazioni commerciali, materiale pubblicitario, newsletter, marketing, proposte ed offerte, partecipazione e gestione manifestazioni a premi, questionari e ricerche di mercato del Titolare

Consenso Non consenso

Alla comunicazione dei miei dati personali per invio di informazioni commerciali, materiale pubblicitario, newsletter, marketing, proposte ed offerte, partecipazione e gestione manifestazioni a premi, questionari e ricerche di mercato di Società Terze facenti parte del Gruppo imprenditoriale Union Energy Group srl (elenco presente alla pagina web <https://www.unionenergygroup.it>)

Consenso Non consenso

Alla ricezione di comunicazioni, anche commerciali, personalizzate (profilazione)